NÚMERO
14
ABRIL
DE
2010

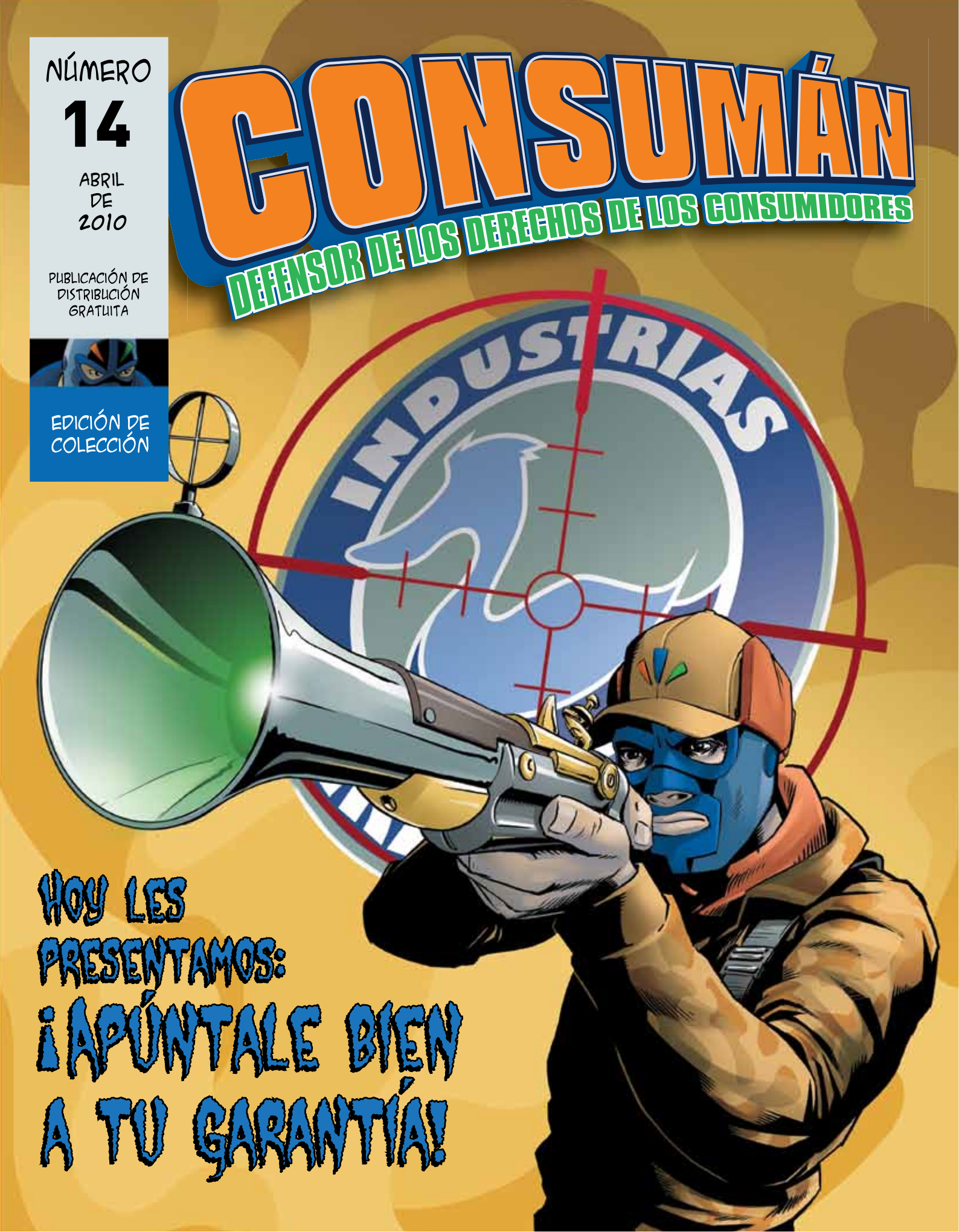
PUBLICACIÓN DE
DISTRIBUCIÓN
GRATUITA



EDICIÓN DE
COLECCIÓN

# CONSUMÁN

## DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES




## HOY LES PRESENTAMOS:

# ¡APÚNTALE BIEN A TU GARANTÍA!

Profeco

SE

# CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES


**Procurador Federal del Consumidor**
Antonio Morales de la Peña

**Coordinadora General de Educación y Divulgación**
Mónica Braun Guillén

**Director General de Difusión**
Rodrigo Xoconostle Waye

**Director de Contenidos**
Miguel Ángel Padilla

**Director de Arte y Diseño**
Guillermo Serrano

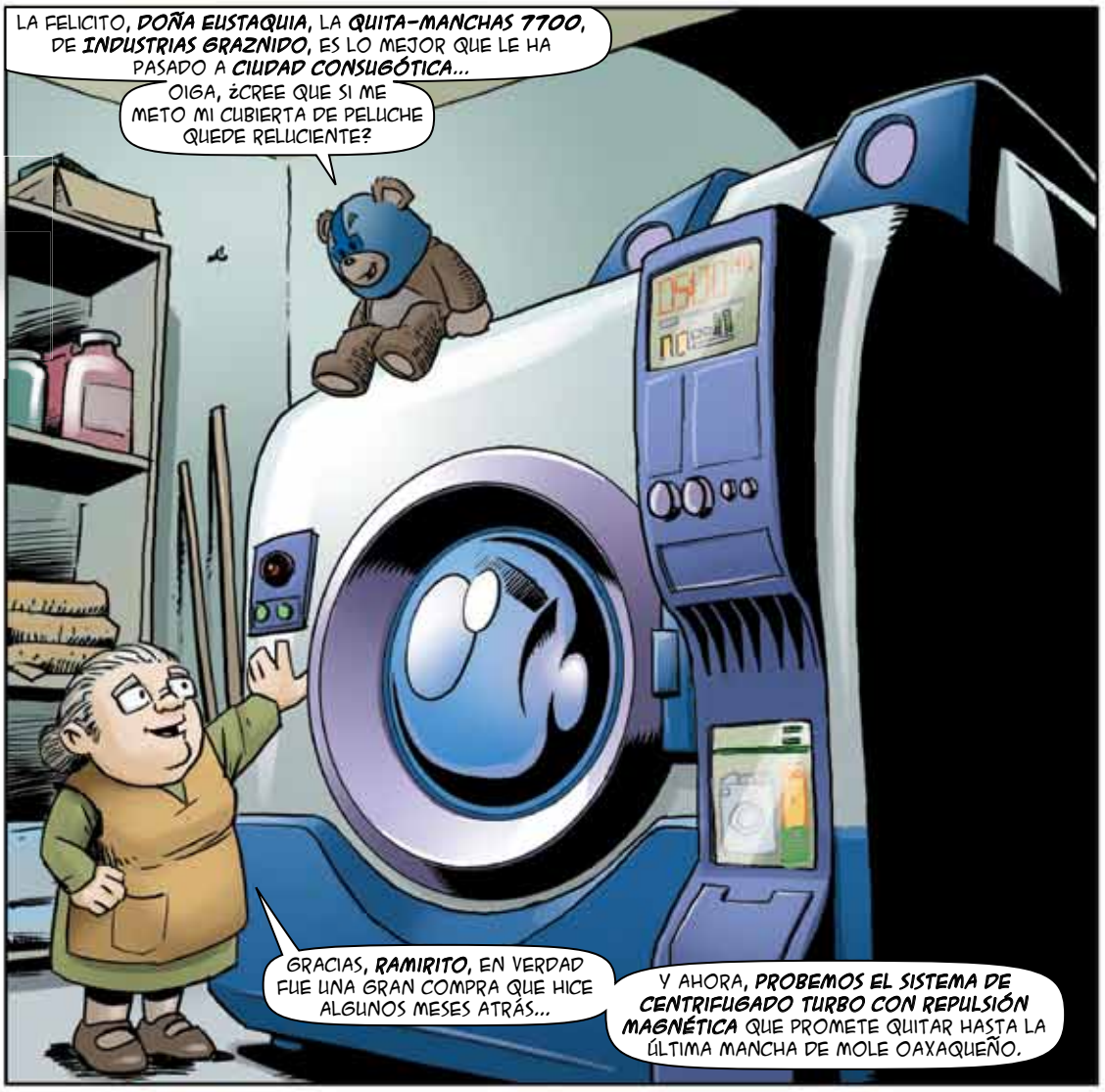
**Guión:** Mr. Ruiz
**Dibujos:** JC Chaparro

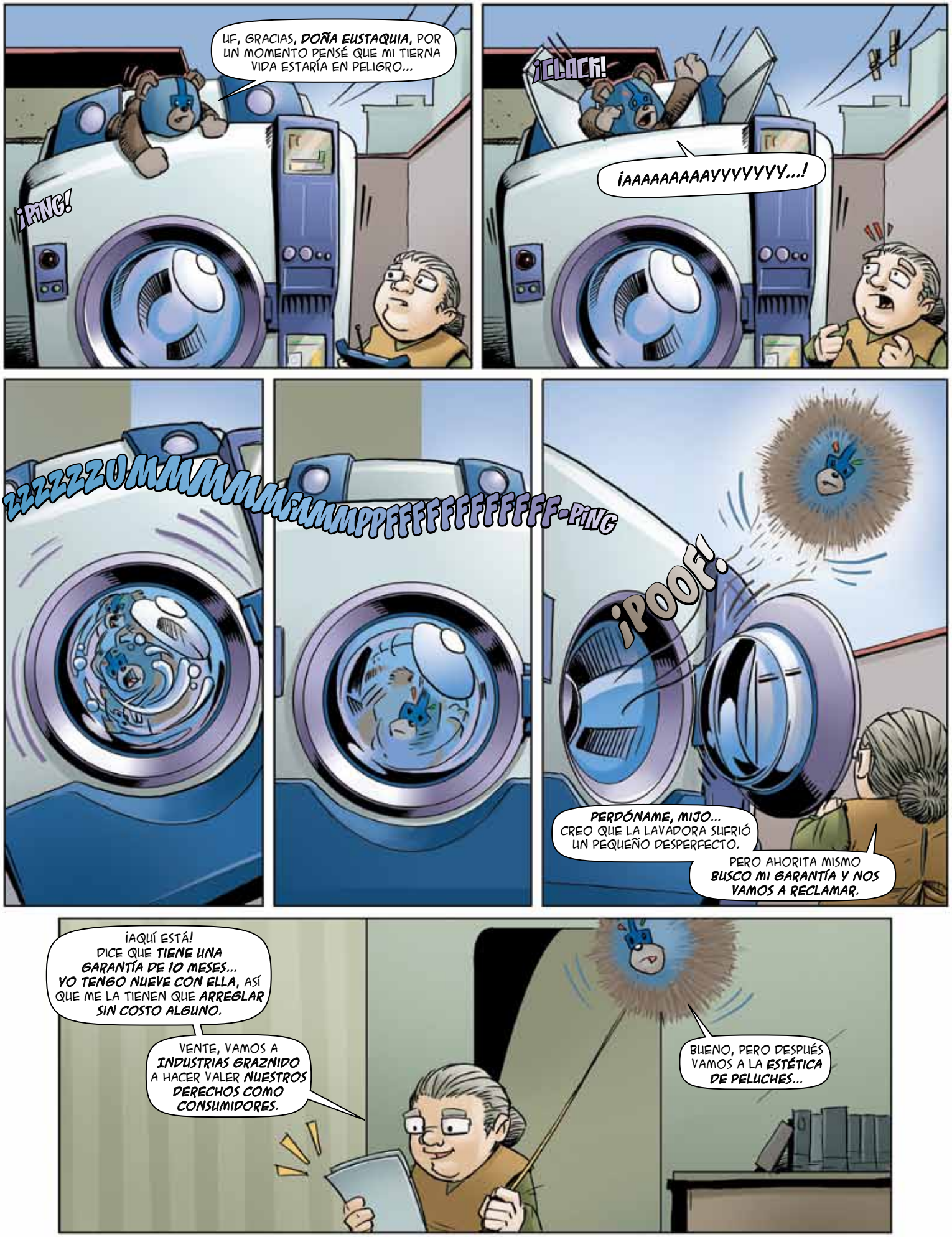


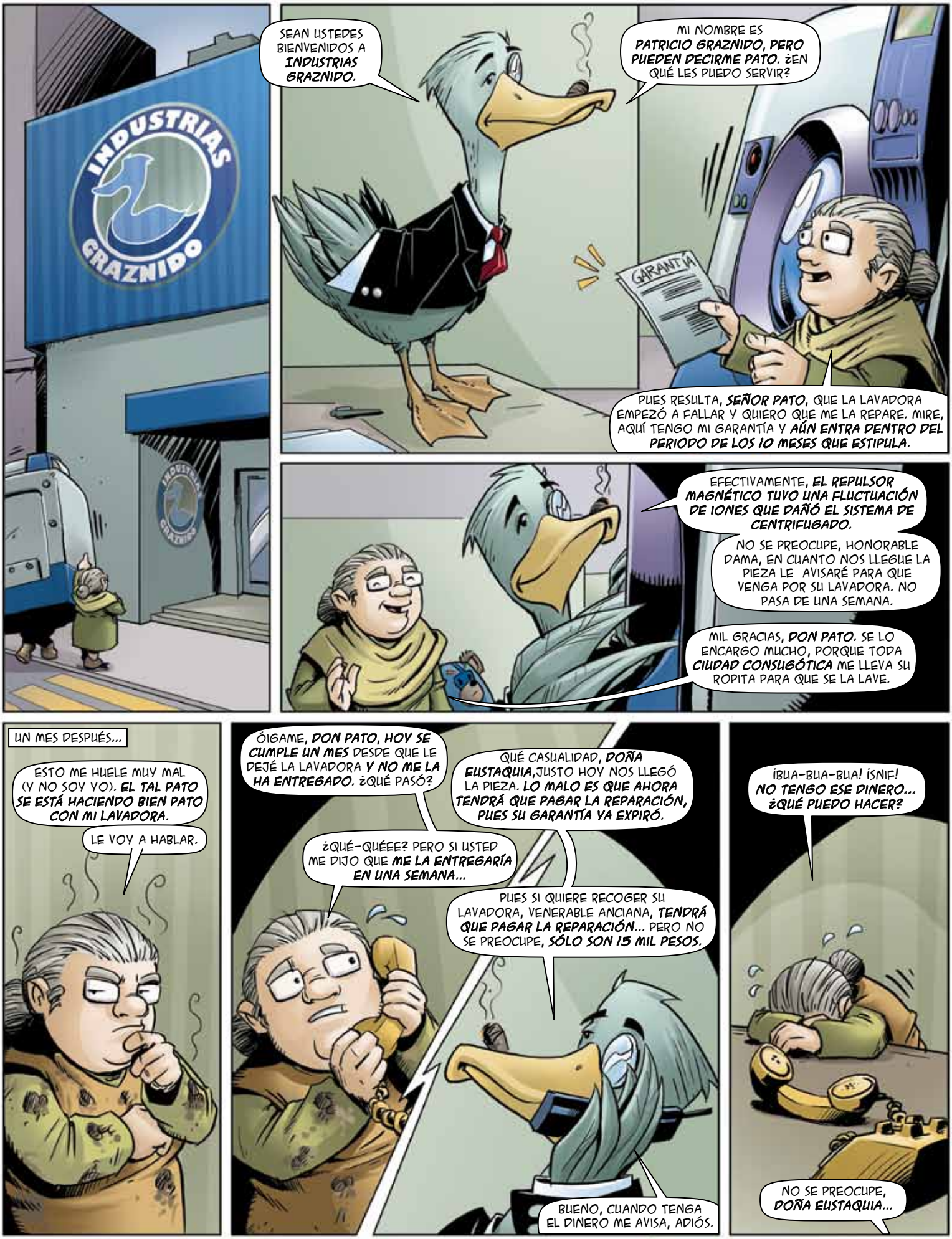
**Consumán** es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.



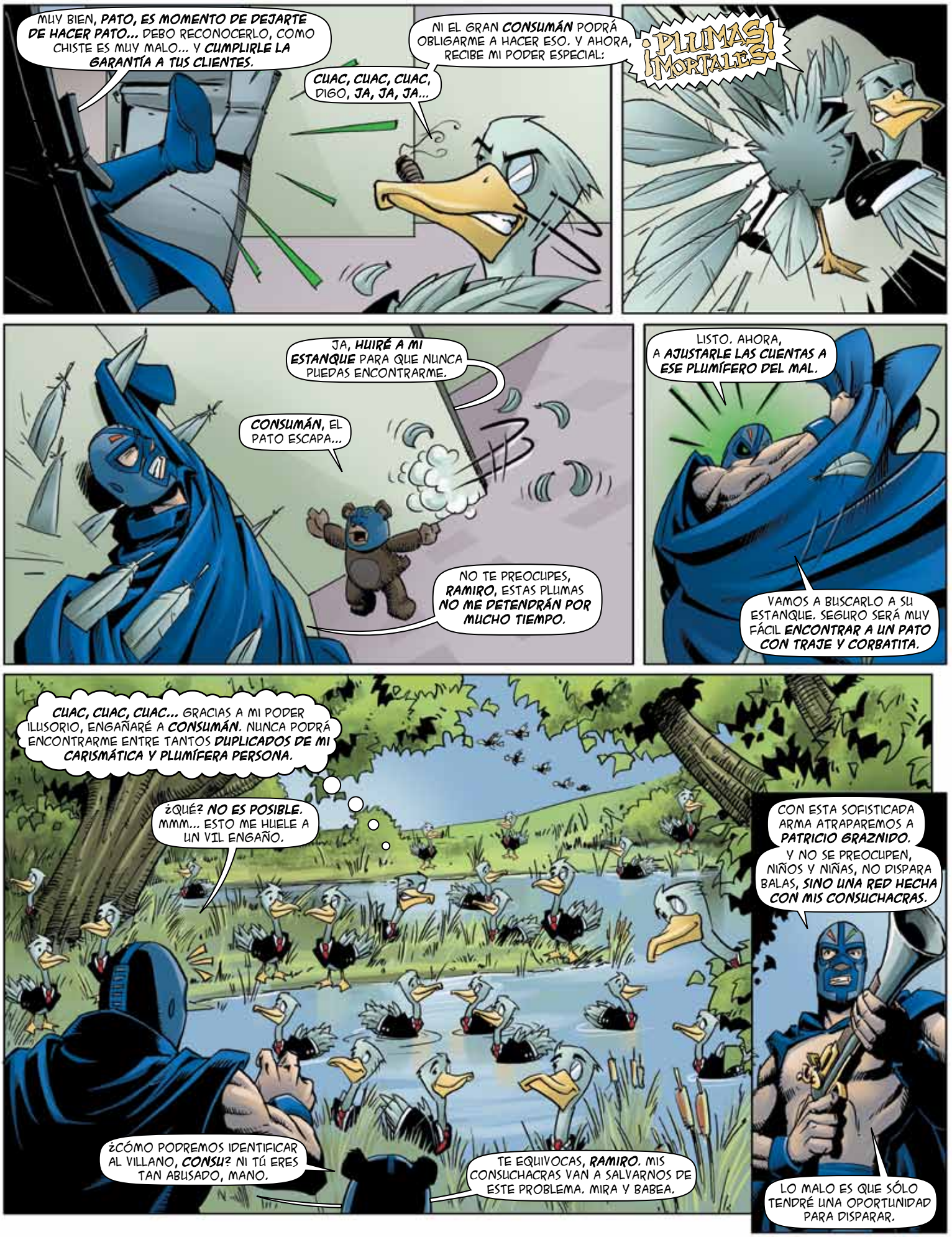
Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, México, D.F.
Editor responsable: Rodrigo Xoconostle Waye.
Tiraje: 50 mil ejemplares.

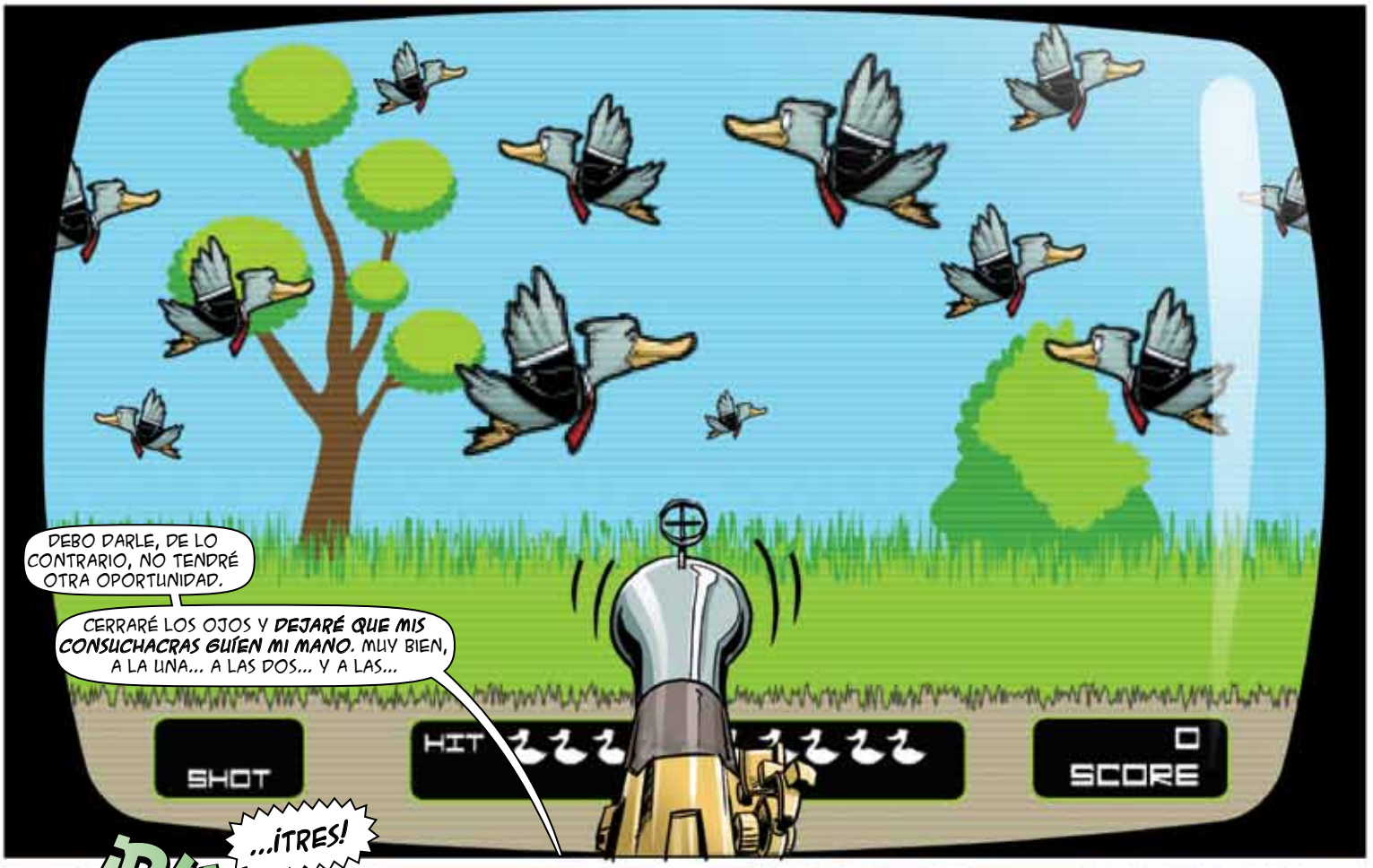




UF, GRACIAS, DOÑA EUSTAQUIA, POR UN MOMENTO PENSÉ QUE MI TIERNA VIDA ESTARÍA EN PELIGRO...
¡PING!
¡CLACK!
¡AAAAAAAAAYYYYYYY...!
ZZZZZZUMMMMMMMMMMMMPPFFFFFFFFFFFF-PING
¡POOF!
PERDÓNAME, MIJO... CREO QUE LA LAVADORA SUFRIÓ UN PEQUEÑO DESPERFECTO.
PERO AHORITA MISMO BUSCO MI GARANTÍA Y NOS VAMOS A RECLAMAR.
¡AQUÍ ESTÁ! DICE QUE TIENE UNA GARANTÍA DE 10 MESES... YO TENGO NUEVE CON ELLA, ASÍ QUE ME LA TIENEN QUE ARREGLAR SIN COSTO ALGUNO.
VENTE, VAMOS A INDUSTRIAS GRAZNIDO A HACER VALER NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES.
BUENO, PERO DESPUÉS VAMOS A LA ESTÉTICA DE PELUCHES...


INDUSTRIAS GRAZNIDO
SEAN USTEDES BIENVENIDOS A INDUSTRIAS GRAZNIDO.
MI NOMBRE ES PATRICIO GRAZNIDO, PERO PUEDEN DECIRME PATO. ¿EN QUÉ LES PUEDO SERVIR?
GARANTÍA
PUES RESULTA, SEÑOR PATO, QUE LA LAVADORA EMPEZÓ A FALLAR Y QUIERO QUE ME LA REPARE. MIRE, AQUÍ TENGO MI GARANTÍA Y AÚN ENTRA DENTRO DEL PERIODO DE LOS 10 MESES QUE ESTIPULA.
EFECTIVAMENTE, EL REPULSOR MAGNÉTICO TUVO UNA FLUCTUACIÓN DE IONES QUE DAÑÓ EL SISTEMA DE CENTRIFUGADO.
NO SE PREOCUPE, HONORABLE DAMA, EN CUANTO NOS LLEGUE LA PIEZA LE AVISARÉ PARA QUE VENGA POR SU LAVADORA. NO PASA DE UNA SEMANA.
MIL GRACIAS, DON PATO. SE LO ENCARGO MUCHO, PORQUE TODA CIUDAD CONSUGÓTICA ME LLEVA SU ROPITA PARA QUE SE LA LAVE.
UN MES DESPUÉS...
ESTO ME HUELE MUY MAL (Y NO SOY YO). EL TAL PATO SE ESTÁ HACIENDO BIEN PATO CON MI LAVADORA.
LE VOY A HABLAR.
ÓIGAME, DON PATO, HOY SE CUMPLE UN MES DESDE QUE LE DEJÉ LA LAVADORA Y NO ME LA HA ENTREGADO. ¿QUÉ PASÓ?
¿QUÉ-QUÉEE? PERO SI USTED ME DIJO QUE ME LA ENTREGARÍA EN UNA SEMANA...
QUÉ CASUALIDAD, DOÑA EUSTAQUIA, JUSTO HOY NOS LLEGÓ LA PIEZA. LO MALO ES QUE AHORA TENDRÁ QUE PAGAR LA REPARACIÓN, PUES SU GARANTÍA YA EXPIRÓ.
PUES SI QUIERE RECOGER SU LAVADORA, VENERABLE ANCIANA, TENDRÁ QUE PAGAR LA REPARACIÓN... PERO NO SE PREOCUPE, SÓLO SON 15 MIL PESOS.
BUENO, CUANDO TENGA EL DINERO ME AVISA, ADIÓS.
¡BUA-BUA-BUA! ¡SNIF! NO TENGO ESE DINERO... ¿QUÉ PUEDO HACER?
NO SE PREOCUPE, DOÑA EUSTAQUIA...

... AQUÍ ESTÁ SU PALADÍN DE LA JUSTICIA DE CONFIANZA, CONSUMÁN, DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.
QUÉ BUENO QUE LLEGASTE, CONSU, FÍJATE QUE UN DESGRACIADO NO ME QUIERE HACER VALER MI GARANTÍA Y... Y... Y...
TRANQUILA, DOÑA EUSTAQUIA, CUÉNTEME TODO DESDE EL PRINCIPIO...
UNA HORA Y VARIOS CONSUCIUDADANOS DESEOSOS DE LA AYUDA DE CONSUMÁN DESPUÉS...
... Y POR ESO ME DIJO QUE MI GARANTÍA YA HABÍA VENCIDO.
LO QUE LE HICIERON ESTÁ MUY MAL.
SEGÚN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY FEDERAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EL TIEMPO QUE DUREN LAS REPARACIONES EFECTUADAS AL AMPARO DE LA GARANTÍA NO ES COMPUTABLE DENTRO DEL PLAZO DE LA MISMA
CUANDO EL BIEN, EN ESTE CASO SU LAVADORA, HAYA SIDO REPARADO, SE INICIARÁ LA GARANTÍA RESPECTO DE LAS PIEZAS REPUESTAS Y CONTINUARÁ CON RELACIÓN AL RESTO.
EN EL CASO DE REPOSICIÓN DEL BIEN, DEBERÁ RENOVARSE EL PLAZO DE LA GARANTÍA. ES DECIR, LA GARANTÍA SE EXTIENDE POR EL PLAZO QUE DUREN LAS REPARACIONES.
OYE, CONSUMÁN, A MÍ NO ME QUIEREN HACER VALER LA GARANTÍA, Y ESO QUE APENAS HAN PASADO 20 DÍAS DESDE QUE COMPRÉ ESTE EXTRACTOR DE JUGOS EN INDUSTRIAS GRAZNIDO, DONDE ME DICEN QUE SÓLO TIENE GARANTÍA POR 15 DÍAS.
POR LA GRAN VOZ DE CAMILO SESTO, CONSU... YO TAMBIÉN COMPRÉ EN INDUSTRIAS GRAZNIDO, PERO MI CASO ES DIFERENTE. A MÍ SÍ ME ARREGLARON LA TV, PERO, A LA SEMANA, SE VOLVIÓ A DESCOMPONER DE OTRA COSA. AHORA RESULTA QUE YA NO QUIEREN HACER VÁLIDA LA GARANTÍA.
EN TU CASO, ROSITA, TAMBIÉN DEBEN HACERTE VALER LA GARANTÍA, PUES DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 77 DE LA LEY FEDERAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, LA GARANTÍA NO PODRÁ SER INFERIOR A SESENTA DÍAS CONTADOS A PARTIR DE LA ENTREGA DEL BIEN O LA PRESTACIÓN TOTAL DEL SERVICIO.
EN CUANTO A USTED, DON JOSELITO, SEGÚN REZA EL ARTÍCULO 81, EN CASO DE QUE EL PRODUCTO HAYA SIDO REPARADO O SOMETIDO A MANTENIMIENTO Y PRESENTE DEFICIENCIAS IMPUTABLES AL AUTOR DE LA REPARACIÓN O DEL MANTENIMIENTO DENTRO DE LOS TREINTA DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA ENTREGA DEL PRODUCTO AL CONSUMIDOR, ÉSTE TENDRÁ DERECHO A QUE SEA REPARADO O MANTENIDO DE NUEVO SIN COSTO ALGUNO.
OYE, CONSUMÁN, CUANDO FUI A INDUSTRIAS GRAZNIDO PARA QUE ME ARREGLARAN LA LICUADORA, EL TAL PATO ME DIJO QUE EN MI GARANTÍA NO VENÍA SU DURACIÓN, ASÍ QUE NO PODÍA HACERLA VALER.
¿PUEDE HACER ESO?
CLARO QUE NO. LA PÓLIZA DE GARANTÍA DEBERÁ EXPEDIRSE, SEGÚN EL ARTÍCULO 78 DE LA CITADA LEY, POR EL PROVEEDOR POR ESCRITO, DE MANERA CLARA Y PRECISA, EXPRESANDO, POR LO MENOS, SU ALCANCE, DURACIÓN, CONDICIONES, MECANISMOS PARA HACERLA EFECTIVA, DOMICILIO PARA RECLAMACIONES Y ESTABLECIMIENTOS O TALLERES DE SERVICIO.
LA PÓLIZA DEBE SER ENTREGADA AL CONSUMIDOR AL MOMENTO DE RECIBIR EL BIEN O SERVICIO DE QUE SE TRATE.
AH, ALGO MUY IMPORTANTE: CUANDO ALGUNO DE USTEDES VAYA A PROFECO PARA HACER VALER SUS DERECHOS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO POR LA GARANTÍA, DEBE DEMOSTRAR QUE FUE CON EL PROVEEDOR DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO EN LA MISMA.
GRACIAS POR ILUMINARNOS, CONSU. PERO ¿QUÉ HARÁS CON EL TAL PATO?
IRÉ DE CACERÍA.


MUY BIEN, **PATO, ES MOMENTO DE DEJARTE DE HACER PATO...** DEBO RECONOCERLO, COMO CHISTE ES MUY MALO... Y **CUMPLIRLE LA GARANTÍA A TUS CLIENTES.**
NI EL GRAN **CONSUMÁN** PODRÁ OBLIGARME A HACER ESO. Y AHORA, RECIBE MI PODER ESPECIAL:
**CUAC, CUAC, CUAC,** DIGO, **JA, JA, JA...**
¡PLUMAS MORTALES!
JA, **HUIRÉ A MI ESTANQUE** PARA QUE NUNCA PUEDAS ENCONTRARME.
**CONSUMÁN,** EL PATO ESCAPA...
NO TE PREOCUPES, **RAMIRO,** ESTAS PLUMAS **NO ME DETENDRÁN POR MUCHO TIEMPO.**
LISTO. AHORA, A **AJUSTARLE LAS CUENTAS A ESE PLUMÍFERO DEL MAL.**
VAMOS A BUSCARLO A SU ESTANQUE. SEGURO SERÁ MUY FÁCIL **ENCONTRAR A UN PATO CON TRAJE Y CORBATITA.**
**CUAC, CUAC, CUAC...** GRACIAS A MI PODER ILUSORIO, ENGAÑARÉ A **CONSUMÁN.** NUNCA PODRÁ ENCONTRARME ENTRE TANTOS **DUPLICADOS DE MI CARISMÁTICA Y PLUMÍFERA PERSONA.**
¿QUÉ? **NO ES POSIBLE.** MMM... ESTO ME HUELE A UN VIL ENGAÑO.
¿CÓMO PODREMOS IDENTIFICAR AL VILLANO, **CONSU?** NI TÚ ERES TAN ABUSADO, MANO.
TE EQUIVOCAS, **RAMIRO.** MIS CONSUCHACRAS VAN A SALVARNOS DE ESTE PROBLEMA. MIRA Y BABEA.
CON ESTA SOFISTICADA ARMA ATRAPAREMOS A **PATRICIO GRAZNIDO.** Y NO SE PREOCUPEN, NIÑOS Y NIÑAS, NO DISPARA BALAS, **SINO UNA RED HECHA CON MIS CONSUCHACRAS.**
LO MALO ES QUE SÓLO TENDRÉ UNA OPORTUNIDAD PARA DISPARAR.



Si después de todos los consejos de **Consumán** se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación **Profeco** más cercana, o llamar al **Teléfono del Consumidor: 5568 8722** desde el DF y área metropolitana, o al **01 800 468 8722** larga distancia sin costo desde cualquier parte del país. Escribe a **asesoría@profeco.gob.mx** y visita **profeco.gob.mx** y **revistadelconsumidor.gob.mx**

# ¡Tu guía de consumo inteligente en internet!

## REVISTA DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA

• Diariamente subimos contenido en audio y video, así como documentos y publicaciones gratuitas descargables en PDF.

**Revista del Consumidor TV**
Cápsulas de actualidad en materia de consumo con notas, reportajes, el Platillo Sabio Profeco, la Tecnología Doméstica Profeco y nuestros afamados estudios de calidad.

**Tecnología Doméstica Profeco en Revista del Consumidor Radio**
Cada semana escucha un producto nuevo para preparar en casa de la mano de Miguel Ángel Meza y la conducción de Fernanda Tapia.

**Revista del Consumidor Podcast**
Reportajes de tendencias de consumo, con opción a escuchar desde el sitio o suscribirte vía iTunes.

• Participa todos los viernes en el "chat" del sitio, en el que un abogado de Profeco te orientará sobre todas tus dudas en problemas que hayas tenido con proveedores.

•Intégrate además a nuestras redes sociales: twitter.com/profeco, facebook.com/profeco y youtube.com/profecotv.

Vivir Mejor

revistadelconsumidor.gob.mx

Profeco

Gobierno Federal

SE

Estados Unidos Mexicanos